aide juridique

L'AIDE JURIDIQUE :
UN RÉSEAU AU SERVICE DES GENS
www.csj.qc.ca

Chronique* juridique

Vol. 1

Numéro 7

Avril 2008

Un forfait-vacances qui rend malade

Vous achetez un forfait-vacances dans une agence de voyage. Si vous tombez malade durant le voyage en question, est-ce que l'agence peut être tenue responsable des dommages qui en résultent?

LES FAITS

Un couple achète d'une agence de voyages un forfait-vacances pour deux semaines en République dominicaine. Durant le séjour, le couple allait régulièrement prendre ses repas au buffet de l'hôtel. À la suite d'une de ces visites au buffet, la femme a souffert d'une gastro-entérite en raison de l'ingestion d'aliments contaminés. Il relève de la preuve, constituée notamment de photos, que cette contamination provenait des oiseaux sauvages qui se nourrissaient à même le buffet. Le couple réclame donc le prix du forfait-vacances ainsi que des dommages et intérêts pour les inconvénients qu'ils ont subis. Ils soutiennent que l'hôtel ne répondait pas aux normes minimales de sécurité. De leur côté, l'organisateur du voyage et l'agence de voyages soutiennent que l'hôtel où a séjourné le couple était sécuritaire.

LE LITIGE

Est-ce que le couple a un recours contre l'organisateur du voyage et l'agence de voyages ?

LA DÉCISION

L'action est accueillie en partie.

LES MOTIFS

Le juge Landry indique que le contrat intervenu entre le couple et l'organisateur du voyage et celui conclu avec l'agence de voyages sont des contrats de service. D'après la doctrine et la jurisprudence, l'organisateur et l'agent de voyages sont tenus à une «obligation de résultat». Ce concept juridique limite les défenses qu'ils peuvent invoquer en cas de force majeure. De plus ce contrat est assujetti à la *Loi sur la protection du consommateur* ayant été conclu entre un commerçant et un consommateur. Cette loi prévoit que l'organisateur et l'agent de voyages sont tenus aux «garanties de conformité», c'est-à-dire que le service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat, ainsi qu'à toute déclaration ou message publicitaire fait par l'organisateur et l'agent de voyages. De plus, le contrat de voyage leur impose un «devoir d'information et de sécurité» envers leurs clients. Ceux-ci doivent être informés des risques auxquels ils pourraient être confrontés durant leur voyage et de l'ensemble des faits importants qui pourraient influencer leur décision d'acheter ou non le voyage.

En plus de leur devoir d'information, l'organisateur et l'agent de voyages doivent prendre tous les moyens nécessaires pour que le voyage se déroule dans des conditions normales de sécurité. En l'espèce, le juge en vient à la conclusion que l'organisateur du voyage et l'agence de voyages ont manqué à leur devoir d'information et de sécurité, il fait donc droit à la demande du remboursement intégral du forfait. Il fait aussi en partie droit à la demande de dommages et intérêts réclamés pour les troubles et inconvénients subis par le couple y compris la perte de salaire.

Références

Leblanc c. Voyage Guertin (1975) ltée, Cour du Québec - Chambre civile (C.Q.) Hull 550-32-011862-049, 2004/11/15, Juge : Lynne Landry J.E.2005-112; www.jugements.qc.ca)

Code civil du Québec, L.Q. 1991, c. 64, art. 1470, 2100.

Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q. chapitre P-40.1, art. 34, 40, 41, 228, 253, 272.

Pour nous joindre

Commission
des services juridiques
2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3

Téléphone : 514 873-3562
Télécopieur : 514 873-8762
www.csj.qc.ca

*Les renseignements fournis dans le présent document ne constituent pas une interprétation juridique.